

RAPPORT ANNUEL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005

LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES



www.amendes.qc.ca

Québec 

2008-04037/

RAPPORT ANNUEL

DE GESTION 2004-2005

LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES



www.amendes.qc.ca

Ce document a été rédigé par
le Bureau des infractions et amendes
du ministère de la Justice du Québec.

Le lecteur peut également le consulter
dans le site Web du Bureau à l'adresse suivante :
www.amendes.qc.ca.

En vue d'alléger la lecture du texte,
la forme masculine utilisée désigne
tant les femmes que les hommes.

ISBN : 2-550-47036-2

ISSN : 1718-9349

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2006

© Gouvernement du Québec

► **MONSIEUR MICHEL BISSONNET**

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec)
G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2005.

Ce rapport vous est remis conformément à la Loi sur l'administration publique qui prévoit que le rapport annuel de gestion d'une agence gouvernementale doit être déposé devant l'Assemblée nationale.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le ministre de la Justice
et Procureur général,



YVON MARCOUX

Sainte-Foy, mars 2006



MONSIEUR YVON MARCOUX

Ministre de la Justice et
Procureur général
Ministre de la Justice
1200 rue de la Vérité, 14^{ème} étage
Santé-Foy (Bâtiment)
G1V 2M1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2005.

Il s'agit du quatrième rapport annuel du Bureau qui a été constitué en agence gouvernementale en juin 2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La sous-ministre de la Justice
et sous-procureure générale
par intérim,

DANIÈLE MONTMINY

Santé-Foy, le 25 janvier 2006

► **MADAME DANIELE MONTMINY**

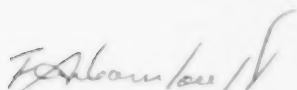
Sous-ministre de la Justice et
des services gouvernementaux
Ministre de la Justice
1200, rue de l'Église, 5^e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 6K1

Madame la Sous-ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2005.

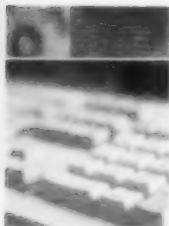
Je vous prie d'agréer, Madame la Sous-ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé
aux services à l'organisation,



FERNAND ARCHAMBAULT

Sainte-Foy, le 17 octobre 2005



MONSIEUR FERNAND ARCHAMBAULT

Sous-ministre associé
Direction générale des
services à l'organisation
Ministère de la Justice
1200, route de l'Église, 5^e étage
Sainte-Foy (Québec)
G1V 4M1

Monsieur le Sous-ministre associé,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2005.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-ministre associé, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le directeur général par intérim,

PAUL-ANDRÉ ALAIN

Sainte-Foy, le 8 juin 2005

► MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Je dois souligner dès le départ qu'un projet de plan d'action 2004-2005 comportant une planification triennale 2004-2007 a été présenté au sous-ministre de la Justice en juin 2004. Ce projet n'a pu être entériné par les autorités du Ministère, principalement en raison des incertitudes entourant l'avenir du Bureau.

En effet, compte tenu des études réalisées dans le contexte de la modernisation de l'État pouvant influencer la mission même du Bureau et de l'entente-cadre du 11 avril 2003 avec les municipalités dont l'application pouvait avoir comme effet de réduire de façon importante le volume de constats d'infraction traités par le Bureau, il était difficile pour les autorités de s'engager à soutenir pleinement les orientations proposées par ce dernier et à lui fournir les ressources appropriées.

Ce projet de plan d'action a néanmoins servi de cadre de référence au Bureau, qui a tenté, tout au cours de l'année, d'atteindre les objectifs qui y sont inscrits. Malgré l'environnement incertain, le Bureau a réussi à atteindre plusieurs de ces objectifs.

Je dois par ailleurs mentionner l'excellence des efforts consentis durant l'exercice 2004-2005, notamment pour implanter la livraison 1 du Système de gestion des infractions et de perception des amendes. Aussi, je tiens à exprimer ma gratitude à tout le personnel du Bureau des infractions et amendes pour sa contribution aux résultats.

Cet apport déterminant et soutenu de toute l'équipe du Bureau au fil des dernières années lui a d'ailleurs valu une mention spéciale en 2004 pour la qualité de son projet de modernisation de la perception des amendes à l'occasion de la remise des prix Réalisation de l'Institut d'administration publique du Québec.

De plus, en 2005, il est au nombre des finalistes pour le concours des Octas organisé par la Fédération de l'informatique du Québec.

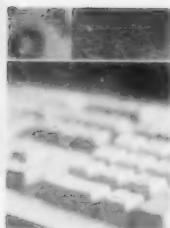
Le directeur général par intérim,



PAUL-ANDRÉ ALAIN

Sainte-Foy, le 8 juin 2005

¹ Au moment d'écrire ce rapport, nous savons que le Bureau a été désigné lauréat dans la catégorie « Solutions d'affaires » 201 employés ou plus. Il a remporté un Octa pour son projet « La CyberPerception, une solution d'affaires intégrée ». Le concours vise à reconnaître l'excellence dans le domaine des technologies de l'information et à rendre hommage aux individus et aux organisations qui, par leur créativité et leur dynamisme, contribuent au développement de celles-ci au Québec. Voir : www.fiq.qc.ca



► DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du directeur général du Bureau des infractions et amendes et des autres membres du comité de direction cosignataires de cette déclaration.

Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées, ainsi que sur la reddition de comptes quant aux résultats prévus dans le projet de plan d'action 2004-2005 qui, malgré le fait qu'il n'a pas été approuvé par les autorités, a néanmoins servi de cadre de référence au Bureau pour l'année écoulée.

La direction du Bureau a maintenu au cours de la période couverte par le rapport des contrôles internes et des systèmes d'information de gestion afin de s'assurer que les renseignements présentés soient fiables.

Le directeur général
par intérim,

PAUL-ANDRÉ ALAIN

Le directeur de la gestion
des infractions par intérim,

JEAN-YVES DESROCHES

Le directeur de la perception
des amendes,

PAUL-ANDRÉ ALAIN

Le directeur du soutien aux opérations
par intérim,

VICTOR ARBOUR

Le conseiller juridique,

PIERRE PROULX

Le conseiller en gestion,

RENAUD LESSARD

► RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur le directeur général par intérim,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2005.

La responsabilité de la fiabilité de l'information contenue dans le rapport annuel incombe à la direction du Bureau. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats, des explications et des renseignements fournis, ainsi que la cohérence de l'information en nous basant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été rédigé conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à exécuter des révisions de calcul et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été communiquée par le Bureau. Notre examen ne visait ni à vérifier les systèmes de compilation, ni à analyser les systèmes de contrôle interne, ni à vérifier par sondage l'exactitude des résultats.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la Vérification interne,



YVAN ROY

Sainte-Foy, le 29 septembre 2005

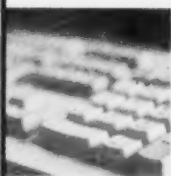


TABLE DES MATIÈRES

	INTRODUCTION	12
SECTION 1	LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION	14
	1.1 Le budget	15
	1.2 L'effectif	16
SECTION 2	LES VOLUMES D'ACTIVITÉ	18
	2.1 Les infractions	19
	2.2 Les dossiers en perception	20
	2.3 Les services à la population	21
SECTION 3	LES REVENUS ET LES RECETTES	22
SECTION 4	LES RÉSULTATS ATTEINTS	
	<i>par rapport aux objectifs fixés dans le projet de plan d'action 2004-2005 du Bureau</i>	24
	4.1 Les résultats en matière d'exécution de jugements	25
	4.2 Les résultats en matière de service à la clientèle	26
	4.3 Les résultats en matière de performance	27
SECTION 5	LES RÉSULTATS OBTENUS	
	<i>en regard de la déclaration de services aux citoyens</i>	28
SECTION 6	LES MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS	30
	6.1 Les moyens privilégiés concernant l'utilisation des nouvelles technologies	31
	6.2 Les moyens privilégiés concernant la consolidation de la gestion	32
	6.3 Les moyens privilégiés concernant la valorisation des ressources humaines	33
SECTION 7	LES COMPARAISONS AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS	34
SECTION 8	LES FACTEURS DE CONTINGENCE	36
	8.1 Le transfert aux cours municipales du traitement des constats d'infraction délivrés sur les routes numérotées de leur territoire	37
	8.2 La Loi modifiant le CSR et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes	38
	8.3 Le jugement rendu par la Cour d'appel dans la cause Pomerleau	38
	8.4 Les travaux entrepris par le gouvernement dans le dossier de la modernisation de l'État	39
	CONCLUSION	40
	ANNEXES	42
	Annexe I Liste des abréviations et des sigles	43
	Annexe II Liste des tableaux	43



LE BUREAU DES INTERACTIONS ET MEMOES

INTRODUCTION

► Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (L. Q. 2000, c. 8), une Convention de performande et d'imputabilité (CPI) est intervenue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée des services à l'organisation et le directeur général du Bureau. De plus, en accord avec cette loi, des plans d'action annuels ont été produits, le dernier couvrant l'exercice 2003-2004. Un projet de plan d'action a été préparé pour 2004-2005 et a fait l'objet de discussions avec les autorités du Ministère. Même s'il n'a pas été approuvé par celles-ci en raison notamment des incertitudes entourant l'avenir du Bureau, et même si les conditions sous-jacentes à la réalisation des objectifs fixés n'étaient pas nécessairement présentes, le Bureau en a fait son cadre de référence tout au long de l'année. C'est donc en regard de ce projet de plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau à l'endroit du sous-ministre et du ministre est exercée au moyen du rapport annuel de gestion. Celui-ci doit être déposé à l'Assemblée nationale devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

Le présent rapport veut donc, d'une part, faire état de l'évolution de la situation relativement aux dispositions et aux engagements compris dans la CPI et dans le projet de plan d'action 2004-2005. Il vise aussi, d'autre part, à fournir de l'information de gestion portant sur l'utilisation des ressources et les volumes d'activité du Bureau.



LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

SECTION 1

**Les ressources
disponibles et
leur utilisation**



1.1 LE BUDGET

TABLEAU I

ENVELOPPE BUDGÉTAIRE

(en milliers de dollars)

ÉLÉMENT	CRÉDITS ALLOUÉS ^a		DÉPENSES EFFECTUÉES		TAUX D'UTILISATION DES CRÉDITS ALLOUÉS (%)	
	2004-2005	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005 ^b	2003-2004
Traitements	6 212,9	5 985,9	6 209,1	5 982,5	100	100
Fonctionnement ^b	3 005,4	1 867,3	2 167,6	1 740,5	72	93
TOTAL PARTIEL	9 218,3	7 853,2	8 376,7	7 723,0	91	98
Immobilisations	6 204,3	3 965,5	3 912,5	3 504,2	63	88
TOTAL	15 422,6	11 818,7	12 289,2	11 227,2	80	95
Dépense pour créances douteuses	6 500,0	5 401,5	(2 816,0)	5 401,5	-	100

^a Tiennent compte des réaménagements budgétaires effectués en cours d'exercice, mais excluent les crédits permis ainsi que ceux reportés.

^b Exclut l'amortissement géré par les services centraux du Ministère.

- Le Bureau a utilisé 91 % de son budget d'activité et 63 % de son budget d'immobilisations.
- Cette sous-utilisation, est essentiellement attribuable à un décalage de divers travaux liés au Système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA) ainsi qu'au report de certains projets de développement à l'année financière 2005-2006.

1.2 L'EFFECTIF

► **TABEAU II**

ENVELOPPE DE L'EFFECTIF 2004-2005

UNITÉ ADMINISTRATIVE	EFFECTIF AUTORISÉ						EFFECTIF UTILISÉ			
	2004-2005			2003-2004			2004-2005		2003-2004	
	Rég.	Occ.	Total ETC	Rég.	Occ.	Total ETC	Nb	(%)	Nb	(%)
Direction	5	0	5	5	0	5	5,0	100	5,1	102
Direction de la gestion des infractions	52	0	52	54	0	54	54,0	104	57,1	106
Direction de la perception des amendes	57	0	57	58	0	58	85,2	149	86,2	149
Direction du soutien aux opérations	27	0	27	24	3	27	40,5	150	30,0	111
TOTAL BUREAU^a	141	0	141	141	3	144	184,7	131	178,4	124

^a Tiennent compte des réaménagements budgétaires effectués en cours d'exercice, mais excluent les crédits permis ainsi que ceux reportés.
Rég. = effectif régulier, Occ. = effectif occasionnel, ETC = équivalent temps complet, Nb = nombre



- L'effectif total employé au cours de l'exercice a été de 31 % supérieur à celui autorisé.
- Le Bureau comptait au 31 mars 2005, 58 occasionnels, soit 31 % de l'effectif en place.
- Le Bureau est conscient que le dépassement de l'effectif n'est pas conforme à la marge de manœuvre consentie par le Conseil du trésor dans l'entente de gestion intervenue entre ce dernier et le Ministre lors de la transformation du Bureau en agence gouvernementale en juin 2001. En effet, cette entente permet au Bureau d'augmenter son effectif total d'au plus 15 % de son effectif régulier.



LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

SECTION 2

Les volumes
d'activité



2.1 LES INFRACTIONS

► **TABLEAU III**

VOLUME D'ACTIVITÉ RELATIF AUX INFRACTIONS

ÉLÉMENT	2004-2005	2003-2004	VARIATION	
			① Nombre	② (%)
Constats d'infraction signifiés sur-le-champ	①	①		
Reçus par le Bureau	396 147	422 423	- 26 276	- 6,2
Transférés dans les municipalités	7 280	0	7 280	-
Total partiel	403 427	422 423	- 18 996	- 4,5
Rapports d'infraction reçus par le Bureau	47 368	44 585	2 783	6,2
TOTAL DES CONSTATS ET DES RAPPORTS D'INFRACTION	450 795	467 008	- 16 213	- 3,5
Constats au long signifiés par le Bureau	40 727	37 107	3 620	9,8
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	161 787	165 224	- 3 437	- 2,1

- Le nombre total de constats et de rapports d'infraction a diminué de 3,5 % par rapport à l'exercice antérieur. Cette baisse peut être attribuée entre autres aux moyens de pression que les agents de la Sûreté du Québec (SQ) ont entrepris depuis mars 2005.
- Le nombre de constats d'infraction signifiés sur-le-champ reçus par le Bureau a diminué de 6,2 %, notamment en raison de l'envoi par la SQ de 7 280 de ces constats dans les cours municipales, conformément à l'entente-cadre signée en avril 2003 (voir la section portant sur les facteurs de contingence).

2.2 LES DOSSIERS EN PERCEPTION

► **TABLEAU IV**

VOLUME D'ACTIVITÉ RELATIF À LA PERCEPTION DES AMENDES

CATÉGORIE	JUGEMENTS AVEC CONDAMNATION À L'AMENDE			
	2004-2005	2003-2004	Variation	
			Nombre	(%)
Pénal				
Provenant de la Cour du Québec	49 201	122 819	- 73 618	- 60
Provenant des cours municipales	2 266	0	2 266	-100
Total partiel	51 467	122 819	- 71 352	- 58
Criminel	30 001	37 414	- 7 413	- 20
TOTAL	81 468	160 233	- 78 765	- 49

- Le nombre de jugements avec condamnation à l'amende a chuté de 49 % par rapport à l'an passé.
- La diminution est particulièrement importante en matière pénale (58 %).
L'audition des dossiers à la Cour a connu de sérieux retards en raison des mesures prises par le Ministère pour se conformer au jugement rendu dans l'arrêt Pomerleau, telle la suspension des jugements rendus par le greffe central (plus de 75 000).



2.3 LES SERVICES À LA POPULATION

► TABLEAU V

APPELS TÉLÉPHONIQUES SANS FRAIS AU CENTRE D'APPELS^a

ÉLÉMENT	2004-2005	2003-2004	Variation	
			Nombre	(%)
Appels totaux	144 038	96 871	47 167	49
Moyenne quotidienne	581	391	190	49

a. Exclut les appels dans les bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), soit 106 082 en 2003-2004 (ne comprend pas les appels locaux dans les grandes villes).

Le nombre d'appels a augmenté de 49 %, principalement en raison des changements découlant de l'implantation de la livraison 1 du SGIPA, telles

- la prise en charge de responsabilités antérieurement assumées par le personnel des palais de justice;
- la consolidation des numéros de téléphone en un numéro unique (1 877-AMENDES) faisant en sorte que tous les appels acheminés pour la première fois au Bureau sont dirigés vers le centre d'appels;
- la possibilité pour les préposés du centre de prendre certains arrangements financiers avec les personnes ayant reçu un avis de jugement.



LE BUREAU DES IMMIGRATIONS ET AMENDES

SECTION 3

**Les revenus
et les recettes**

**TABLEAU VI****REVENUS ET RECETTES**

(en milliers de dollars)

ÉLÉMENT		2004-2005	2003-2004	Variation	
				Nombre	(%)
Revenus ^a	Bureau	83,1	104,0	- 20,9	- 20,1
	Municipalités	0,4	-	0,4	-
	TOTAL	83,5	104,0	- 20,5	- 19,7
Recettes	Bureau	89,6	104,4	- 14,8	- 14,2
	Municipalités	0,4	-	0,4	-
	TOTAL	90,0	104,4	14,4	13,8

a. Excluent la valeur des règlements non-matérielles (travaux compensatoires et jours/paiement) et les revenus provisionnés de 100 000 \$ et plus.

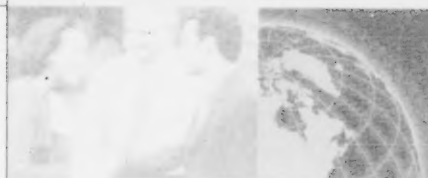
- Les recettes ont diminué d'environ 14 % comparativement à 20 % pour les revenus.
- La baisse des revenus s'explique notamment par la réduction du nombre de jugements rendus par la Cour en matière pénale (voir section 8,3).



LE BUREAU DES INTERACTIONS ET AMENDES

SECTION 4

**Les résultats atteints
par rapport aux
objectifs fixés dans
le projet de plan
d'action 2004-2005
du Bureau**



4.1 LES RÉSULTATS EN MATIÈRE D'EXÉCUTION DE JUGEMENTS

OBJECTIF	RÉSULTAT
1. Réduire de 1,0 % le nombre de jugements en cours d'exécution Cible : 233 215	222 725 Baisse de 5,5 % Cible dépassée de 4,5 %
2. Réduire de 1,0 % les délais moyens de traitement des dossiers	Délai de traitement d'un rapport d'infraction : 54,5 jours Délai d'administration d'un constat portatif : 96,3 jours
Commentaire : Parmi les nombreux délais pouvant être mesurés, le Bureau a retenu pour 2004-2005 les deux mentionnés ci-dessus parce qu'ils représentent l'essentiel de ses activités de production et d'administration des constats. Des cibles seront établies pour 2005-2006.	
3. Réduire de 1,0 % la proportion des personnes physiques ou morales qui ne donnent pas suite à un constat signifié Cible : 19,0 %	19,1 % Cible pratiquement atteinte
Commentaire : On peut présumer que les interventions rapides des percepteurs et les avis de rappel ont de plus en plus d'influence sur la perception des débiteurs selon laquelle les amendes devant être payées font l'objet d'un suivi serré et qu'il vaut mieux dorénavant s'acquitter de ses obligations plutôt que de risquer d'encourir des frais additionnels. De plus, les interventions externes du Bureau, dont celles avec les médias, ont vraisemblablement contribué à sensibiliser la population au devoir de tout citoyen responsable de s'acquitter de ses obligations.	



4.2 LES RÉSULTATS EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

OBJECTIF	RÉSULTAT
4. Maintenir à 80,0 % ou plus le pourcentage des appels téléphoniques répondus en 2 minutes ou moins	73,4 % Cible non atteinte : écart de 6,6 %
5. Réduire à 1,9 % le pourcentage des abandons au téléphone après 2 minutes	3,7 % Cible non atteinte : écart de 1,8 %
6. Répondre à 97,6 % des correspondances en 30 jours ou moins	96,1 % Cible non atteinte : écart de 1,5 %
Commentaire (objectifs 4, 5 et 6) : Même si les cibles n'ont pas été atteintes, la qualité du service demeure élevée. Les résultats obtenus s'expliquent notamment par la moins bonne performance du Bureau au cours de l'été, en raison des difficultés liées à l'embauche de nouvelles personnes répondant aux exigences des emplois vacants.	
7. Instaurer sur le site Web du Bureau un nouveau mode de paiement des amendes à l'aide du service Accès D des caisses Desjardins	Cet objectif a été reporté; les démarches en cours avec la Caisse centrale Desjardins ont été suspendues Cible non atteinte



4.3 LES RÉSULTATS EN MATIÈRE DE PERFORMANCE

OBJECTIF	RÉSULTAT
8. Atteindre le rapport recettes/revenus prévu au plan d'affaires Cible : 90,0	107,8 Cible dépassée de 17,8
Commentaire : Les débiteurs (comptes à recevoir) au 31 mars 2005 s'élèvent à 122,0 M\$. L'écart observé entre ce montant et le montant annoncé au plan d'affaires (162,0 M\$) s'explique entre autres par une performance de perception nettement supérieure aux prévisions d'année en année.	
9. Limiter la dépense pour créances douteuses au montant prévu au plan d'affaires Cible : 10,4 M\$	Dépense pour créances douteuses négative de 2 816 M\$ Cible atteinte
Commentaire : La baisse est due notamment à un changement de méthode de calcul. L'estimation faite sur la base de l'ancienne méthode serait de 4,3 M\$.	
10. Augmenter de 5,0 % les ratios de productivité de la main-d'œuvre (révisés pour tenir compte des coûts associés aux nouvelles responsabilités du Bureau) Cibles : Rapport recettes/ETC : 502 781,00 \$ Rapport recettes/traitements : 12,47 \$	Rapport recettes/ETC : 487 280,00 \$; hausse de 1,8 % Cible non atteinte : écart de 3,2 % Rapport recettes/traitements : 14,40 \$; hausse de 7,6 % Cible dépassée de 2,6 % Augmentation moyenne des deux ratios : 4,7 % Globalement, cible presque atteinte
Commentaire : Le nombre d'ETC utilisés en 2003-2004 et les traitements associés ont été révisés pour prendre en considération les responsabilités en matière de perception des amendes prises en charge par le Bureau relativement à l'encaissement des paiements après jugement.	



LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

SECTION 5

**Les résultats
obtenus en regard
de la Déclaration
de services
aux citoyens**



Les principaux résultats obtenus sont les suivants :

- Le service de traitement des plaintes du Ministère a reçu cinq plaintes par téléphone : deux n'étaient pas fondées; les dossiers des trois autres ont été réglés à la satisfaction du client en fonction de leur bien-fondé;
- Les citoyens ont accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais leur permettant de parler à un préposé selon l'horaire affiché dans les différents points de service;
- L'identification des personnes et de l'unité administrative se fait dans la plupart des cas, et les retours d'appels, si c'est nécessaire, se font dans un délai ne dépassant pas 24 heures;
- Les résultats du Bureau concernant le temps d'attente des clients lors d'un appel téléphonique et l'objectif de fournir une réponse à la correspondance dans un délai de 30 jours ont été présentés dans la section 4.1. L'envoi d'un accusé de réception lorsque le Bureau n'est pas à même d'assurer le suivi d'une correspondance à la date d'échéance a été effectué dans au moins 422 cas.



LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

SECTION 6

**Les moyens privilégiés
pour atteindre
les objectifs**



Les tableaux qui suivent font état des actions posées par le Bureau en regard des moyens d'action prévus dans son projet de plan d'action 2004-2005.

6.1 LES MOYENS PRIVILÉGIÉS CONCERNANT L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

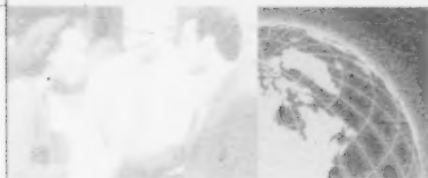
► Dresser un bilan et procéder au rodage de la livraison 1 du SGIPA	Bilan fait et rodage en cours Ajustements à faire pour optimiser la performance du système
► Réviser le SGIPA pour tenir compte du transfert aux municipalités des constats d'infraction au Code de la sécurité routière (CSR)	Besoins définis Système interne développé pour la gestion ainsi que pour le suivi administratif et financier des constats traités par les municipalités
► Réviser le SGIPA pour prendre en considération la Loi modifiant le CSR et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes	Système révisé et implantation effectuée le 6 décembre 2004; jusqu'à maintenant, la loi a pu être appliquée sans inconvénient particulier
► Terminer le tiers de la livraison 2 du SGIPA d'ici le 31 mars 2005	40 % des biens livrables requis ont été produits
► Implanter la téléphonie IP (Internet Protocol)	En activité depuis le 22 mars 2005
► En partenariat avec la Direction générale des poursuites publiques, créer un module de gestion de la nouvelle infraction définie par la Loi modifiant le CSR et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes selon les principes et les concepts du SGIPA	Module créé
► Instaurer un forum d'échange municipalités/Ministère, ou y participer, pour faire connaître et mobiliser le potentiel du SGIPA en vue de la création d'un guichet unique en matière pénale au Québec	Interventions du Bureau lors des rencontres du comité des ententes spécifiques (formé pour appliquer l'entente-cadre avec les municipalités), entre autres pour sensibiliser les municipalités aux avantages d'utiliser la signature électronique des brevets de saisie demandés par les percepteurs du Bureau
► Réaliser des interventions auprès des mandants en ce qui a trait à la mise en place de la livraison 2 du SGIPA qui permettra notamment le transfert électronique des données afin de favoriser l'emploi éventuel de ce nouveau service	Travaux amorcés avec la SQ pour permettre la reconnaissance optique des constats et leur transfert électronique dans le SGIPA



6.2 LES MOYENS PRIVILÉGIÉS CONCERNANT LA CONSOLIDATION DE LA GESTION

- ▶ Réviser la CPI
- ▶ Réviser le plan d'affaires
- ▶ Réviser l'organisation du Bureau concernant la perception des amendes
- ▶ Développer un système de coût de revient pour les activités de perception des amendes
- ▶ Mettre en place un mécanisme de planification budgétaire étroitement relié aux objectifs du Bureau
- ▶ Après la consolidation de la livraison 1 du SGIPA, effectuer un sondage permettant de mesurer la satisfaction des défendeurs et des débiteurs; identifier les mesures correctives requises pour améliorer la situation

En raison des incertitudes entourant l'avenir du Bureau, moyens suspendus jusqu'à ce que les autorités du Ministère et le Bureau soient en mesure de convenir des orientations à suivre par le Bureau, des résultats attendus et des ressources mises à sa disposition



6.3 LES MOYENS PRIVILÉGIÉS CONCERNANT LA VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES

<ul style="list-style-type: none"> ► Maintenir la production du bulletin interne ou mettre en place tout autre moyen favorisant la communication avec les employés 	<p>Compte tenu des ressources limitées et des autres activités de communication du Bureau notamment à l'occasion des rencontres annuelles avec les employés et durant l'implantation du SGIPA, bulletin suspendu jusqu'à nouvel ordre</p>
<ul style="list-style-type: none"> ► Faire participer tous les employés aux activités d'évaluation des résultats et de planification des objectifs du Bureau ou de leur unité administrative 	<p>Rencontres en mai 2004 avec tous les employés pour discuter du <i>Rapport annuel de gestion 2003-2004</i>, du projet de plan d'action 2004-2005 et de la planification triennale 2004-2007</p>
<ul style="list-style-type: none"> ► Poursuivre l'implantation de la gestion par résultats à tous les niveaux de l'organisation 	<p>Attentes formulées aux chefs d'équipe des BRIA et aux gestionnaires du Bureau</p>
<ul style="list-style-type: none"> ► Créer un mécanisme de planification et de formation de la main-d'œuvre en fonction des besoins des employés et de l'organisation 	<p>Formation donnée sur la phase 2 de la livraison 1 du SGIPA et les effets de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes</p>



LE BUREAU DES INTERACTIONS ET AMENDES

SECTION 7

**Les comparaisons
avec d'autres
organisations**



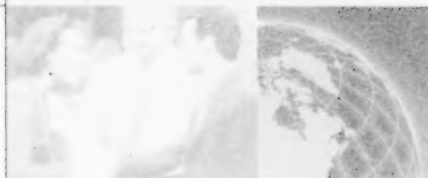
L'étude en cours sur les activités de recouvrement des créances du gouvernement en vue de les regrouper devrait permettre de faire des comparaisons entre les organisations visées : l'Aide financière aux études du ministère de l'Éducation, le centre de recouvrement du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, le Centre de perception fiscale de Revenu Québec et le Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice. Le rapport final devrait être produit en 2005-2006.



LE BUREAU DES INTERACTIONS ET AMENDES

SECTION 8

**Les facteurs
de contingence**



Dans son projet de plan d'action, le Bureau identifiait quatre principaux facteurs susceptibles d'influer sur sa performance et dont les conséquences n'étaient pas connues ou l'étaient en partie seulement.

8.1 LE TRANSFERT AUX COURS MUNICIPALES DU TRAITEMENT DES CONSTATS D'INFRACTION DÉLIVRÉS SUR LES ROUTES NUMÉROTÉES DE LEUR TERRITOIRE

- Jusqu'à maintenant, l'entente-cadre intervenue en avril 2003 entre le gouvernement du Québec et des représentants du monde municipal concernant le transfert aux cours municipales du traitement des constats d'infraction délivrés par la SQ sur les routes numérotées de leur territoire a eu peu d'effet sur le nombre de constats d'infraction reçus par le Bureau. En effet, au 31 mars 2005, 16 ententes ont été signées et 7 280 constats d'infraction, correspondant à un montant total de 1 299 913 \$, ont été transmis par la SQ aux municipalités sous entente. De ce montant, une somme de 804 528 \$ a été encaissée par celles-ci. Mentionnons que le Procureur général du Québec demeure le poursuivant et qu'en vertu de l'entente-cadre, le Bureau doit assurer la perception des montants qui n'ont pas été acquittés dans les délais fixés.
- Un moratoire a été présenté par le Bureau en mars 2005 pour limiter au nombre actuel les ententes signées jusqu'à ce que les études entreprises dans le cadre de la modernisation de l'État en ce qui touche le Bureau et les municipalités soient complétées et que des décisions soient prises¹.

¹ Le moratoire a été accepté par les autorités du Ministère et les municipalités ont été avisées.



8.2 LA LOI MODIFIANT LE CSR ET LE CODE DE PROCÉDURE PÉNALE CONCERNANT LA PERCEPTION DES AMENDES

- Des besoins additionnels en ressources humaines (12 ETC) et financières (0,5 M\$) ont été identifiés pour se conformer à la Loi modifiant le CSR et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes.
- Une décision a été rendue par le Conseil du trésor (CT 201883) pour autoriser une hausse de près de 350 k\$ au montant du contrat avec la firme DMR en vue d'apporter les modifications requises au SGIPA.

8.3 LE JUGEMENT RENDU PAR LA COUR D'APPEL DANS LA CAUSE POMERLEAU

- Le jugement rendu par la Cour d'appel dans la cause Pomerleau limite la capacité des juges de paix à pouvoirs restreints à poser certains actes judiciaires en matière pénale. Ainsi, les jugements par défaut doivent dorénavant être rendus par des juges habilités conformément à ce jugement.
- Différentes mesures ont été prises par le Ministère pour respecter ce jugement, dont la suspension des activités du greffe central.
- En 2004-2005, on a observé une augmentation des délais de traitement des dossiers à la Cour et une baisse des revenus associés au paiement des amendes après jugement.



8.4 LES TRAVAUX ENTREPRIS PAR LE GOUVERNEMENT DANS LE DOSSIER DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT

Parmi les mesures prises dans le cadre de la modernisation de l'État, quatre intéressent le Bureau et pourront avoir des retombées majeures sur sa mission, son volume d'activité et sa performance :

- ▶ L'examen des activités de recouvrement des créances du gouvernement en vue de les regrouper pourra mettre en cause une partie importante des activités du Bureau;
- ▶ L'examen de l'opportunité de la création d'un poste de directeur des poursuites publiques pourra mettre en cause le rattachement hiérarchique actuel du Bureau;
- ▶ L'analyse de l'organisation de la justice dans le monde municipal pourra modifier de nouveau le volume d'activité du Bureau;
- ▶ La réorganisation territoriale des services judiciaires pourra influencer sur la distribution des services du Bureau en région.

Les rapports doivent être produits en 2005-2006.



LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

CONCLUSION



Il faut souligner dès le départ qu'un projet de plan d'action 2004-2005 comportant une planification triennale 2004-2007 a été présenté au sous-ministre de la Justice en juin 2004. Ce projet n'a pu être entériné par les autorités du Ministère, principalement en raison des incertitudes entourant l'avenir du Bureau.

En effet, compte tenu des études réalisées dans le contexte de la modernisation de l'État pouvant influencer la mission même du Bureau et de l'entente-cadre du 11 avril 2003 avec les municipalités dont l'application pouvait avoir comme effet de réduire de façon importante le volume de constats d'infraction traités par le Bureau, il était difficile pour les autorités de s'engager à soutenir pleinement les orientations proposées par ce dernier et à lui fournir les ressources appropriées.

Ce projet de plan d'action a néanmoins servi de cadre de référence au Bureau, qui a tenté, tout au cours de l'année, d'atteindre les objectifs qui y sont inscrits. Malgré l'environnement peu favorable, le Bureau a réussi à atteindre plusieurs de ces objectifs.

LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

ANNEXES



Annexe I

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

BRIA	Bureau régional des infractions et amendes
CPI	Convention de performance et d'imputabilité
CSR	Code de la sécurité routière
ETC	Équivalent temps complet
k\$	Kilodollar (1 000 \$)
M\$	Mégadollar (1 000 000 \$)
SGIPA	Système de gestion des infractions et de perception des amendes
SQ	Sûreté du Québec

Annexe II

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Enveloppe budgétaire	15
Tableau II	Enveloppe de l'effectif 2004-2005	16
Tableau III	Volume d'activité relatif aux infractions	19
Tableau IV	Volume d'activité relatif à la perception des amendes	20
Tableau V	Appels téléphoniques sans frais au centre d'appels	21
Tableau VI	Revenus et recettes	23



